

**IDENTIFICACIÓN DE PATRONES DE PENSAMIENTOS DE LA
PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA EN EL PERSONAL OPERATIVO
PARA LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE SEGURIDAD**

CONRADO DE JESÚS ÁLVAREZ CHOGÓ

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y
SEGURIDAD
DIRECCIÓN ESTUDIOS DE SEGURIDAD
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD
MAYO 2010**

RESUMEN

La empresa de seguridad pasa por alto dentro de su proceso de selección y capacitación la aplicación de la Programación Neurolingüística, esto con el fin de identificar en cada guarda de seguridad sus debilidades y fortalezas en cuanto a los patrones y filtros del pensamiento, lo que permitiría una mejor distribución en puestos de trabajos, identificación, adaptación y continuidad del personal operativo de seguridad en la organización.

El trabajo que se presenta a continuación tiene como propósito la identificación de patrones de comportamientos en el personal operativo de seguridad y su relación con la especialización en administración de la seguridad va encaminada con el proceso de selección, reclutamiento y contratación del personal que será destinado a cumplir funciones de seguridad en la organización.

Este argumento corresponde a lo que concierne en la detección de fortalezas en los sentidos y la corrección de aquellos que no son relevantes para el candidato, aun así el líder del proceso de gestión de seguridad debe tener claro los patrones de comportamiento en cada personal a su mando con el fin de encaminar cada una de las consignas y funciones para que los resultados sean óptimos, el ejemplo más significativo de los patrones de comportamiento es un guarda que sea netamente visual, a este personaje las funciones o consignas debe ser emanadas a través de imágenes que le permitan el entendimiento y cumplimiento de las funciones, o bien sea el guarda que su desarrollo del sentido es el audio (auditivo) las consignas deben ser claras y precisas a través de la comunicación efectivas para que él pueda desarrollarla de una manera eficiente.

Como conclusión se presentara un estudio de análisis de comportamiento en un grupo de 17 personas que cumplen funciones de seguridad en una organización del sector salud con el fin de la identificación de sus patrones de comportamientos para la mejora continua del proceso de gestión de seguridad.

PALABRAS CLAVES: Perfil de cargos, Programación Neurolingüística (PNL), Patrones de pensamiento, visual, auditivo, cenestésico, filtros de pensamiento, comunicación efectiva.

INTRODUCCIÓN

El siguiente ensayo abarca el tema de la programación neurolingüística (PNL) que no es más que el estudio de lo que funciona en el pensamiento, lenguaje y el comportamiento¹ de los seres humanos en situaciones de eventualidades o

¹ KNIGHT, Sue. Programación Neurolingüística: ¿Qué es la PNL?. Segunda Edición. Bogotá: Panamericana formas e impresiones S.A., 2009.pag 19.

cotidianidad en su contexto. En cuanto a su importancia en pleno siglo XXI es necesario poner en práctica algunos patrones de comportamientos y filtros determinados en la PNL para el desarrollo de las actividades laborales diarias en el personal operativo de seguridad.

El PNL permite el desarrollo de los sentidos (vista, oído olfato, tacto y gusto) en el guarda y facilita al gerente de seguridad herramientas como manejo de rolle y talleres (cuestionario) para detectar algunas dificultades en el personal operativo de seguridad proporcionándole a éste el desarrollo de los patrones y filtros de pensamiento para la mejora continua de las actividades que se emanan en el ejercicio de las funciones

En la actualidad se vive un cambio sin precedente que influye en los grandes gerentes de seguridad de las organizaciones y en el sector de la seguridad privada, donde se nota un gran crecimiento y participación en el mercado laboral en Colombia, en otros términos, permite tomar medidas y estrategias más detalladas a través de la Programación Neurolingüísticas (PNL) estableciendo en sus procesos una comunicación más efectiva.

El director de seguridad debe buscar la mejora continua en la comunicación para que su proceso de gestión de seguridad se vea reflejado con grandes resultados positivos, los cuales solo se obtendrán identificando a su personal al mando en su forma de pensar, escuchar, sentir, analizar y comprender dadas las consignas para cada puesto de control y así mismo facilitar las pautas necesarias para el desarrollo de los patrones y filtros de pensamientos que de alguna manera u otra no están desarrolladas en el guarda de seguridad y fortalecer las que más se encuentran determinadas, de este modo se vería reflejado en la práctica eficiente de sus funciones.

En el desarrollo de estas actividades en la programación Neurolingüística se debe iniciar con el líder del proceso de seguridad una verificación o creación de perfiles de cargo, políticas, normas, instructivos y procedimientos para detectar y corregir si es necesario una redacción más clara precisa y concisa, esto, con el fin de que el guarda de seguridad pueda entender las consignas y pueda aplicarlas, en otras palabras, que el líder sea determinante y esté al mismo nivel del guarda en cuanto a la comunicación, es decir, tener el efecto Pigmalión² adaptándose a cualquier medio o contexto como una estrategia operativa funcional.

En el sector de la seguridad privada se pueden detectar muchos factores que inciden en la prestación del servicio en La adaptación de los procesos de gestión de seguridad de sus clientes al servicio, presentación personal de guarda acorde

² DOLITTLE Elisa, efecto pigmaleon. [en línea].ciudad de mexico.mexico DF. Es.wikipedia.or 2010 [consultado 20 de marzo de 2010. Disponible : <http://es.wikipedia.org/wiki/efectopigmalion%20c3%b3n>

con las normas de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, estudios técnicos de seguridad y en fin, muchas estrategias que asumen sean las mejores para la continuidad de sus servicios, cierto es que no enfatizan sus esfuerzos en el sentir o pensar del guarda, cómo capta la información y las consignas, o aun mejor, que concepto positivo tiene el líder del proceso de gestión de seguridad sobre las capacidades de los patrones que esconde o reluce el guarda de seguridad.

Ahora bien, este estudio va encaminado a identificar aquellos patrones y filtros de pensamientos de un grupo de guardas de seguridad con el fin de optimizar y distribuir de una manera eficiente al personal para cada puesto de control, por consiguiente es contribuir a la mejora continua de los servicios de vigilancia mediante juego de roles y talleres que facilitan la Programación Neurolingüística (PNL) va en relación a la especialización en el área de Talento humano al momento la brusquedad del personal idóneo para cumplir funciones de seguridad

DESARROLLO

¿Qué es la PNL? Según Sue Knight, La programación neurolingüística (PNL) es el estudio de lo que funciona en el pensamiento, lenguaje y comportamiento. Es la manera de codificar y reproducir la excelencia que le permite a una persona alcanzar de forma consistente los resultados que desea para si misma, para su empresa y para su vida.³ Lo anterior, no es más que el desarrollo de los sentidos como olfato, tacto, vista, gusto y oído para poder determinar factores de incidencia y sus respectivas soluciones para los eventos que este viviendo la persona.

La Programación Neurolingüística va mas allá de la actuación en sí, es la interpretación y puesta en marcha de las ideas u órdenes que después de una meditación corta, su actuación es contundente al momento de ejecutarlas.

En la actualidad los seres humanos por el contexto que los rodea y la vida agitada que llevan por sus actividades, no logran desarrollar sus sentidos a cabalidad en el ejercicio de su actividades, no dan alternativas definitivas para el mejoramiento continuo de su calidad de vida, cuando se habla de calidad de vida se interpreta como la plena satisfacción de sus emociones, bienestar y económica.

Resaltando algunos pensamientos de la doctora Knight, necesitamos humildad, gentileza y fortaleza para absorber nuestras inconsistencias y las de los demás. Necesitamos entereza para continuar a pesar de las situaciones que nos causan dolor, encontrar alegría en todas las cosas y personas. Necesitamos saber como encontrar la excelencia presente en el interior de todos nosotros y celebrarla con

³Ibid.

cada parte de nuestro corazón y nuestra alma. Necesitamos perdonar, olvidar y permitirnos a nosotros y a los demás quienes realmente somos.⁴

De lo anterior se puede destacar que la capacidad de análisis y comprensión es innata en el ser humano de manera que se puede crear, establecer y poner en práctica la programación que desee a la persona, en este caso de la seguridad privada es incentivar a cada guarda de seguridad la idealización de llevar una vida plena y cordial con los demás desarrollando algunos patrones de pensamiento que a futuro incidirán en el comportamiento tanto en su vida personal como en lo laboral.

Para esto el gerente de seguridad deberá poner en práctica sus habilidades y destrezas tanto en la comunicación como en la PNL desarrollándolos en su vida personal, con el fin de llegar de una forma lúdica y entendible al personal operativo de seguridad.

Como se indicó anteriormente, el gerente de seguridad deberá realizar un estudio previo en identificación de comportamientos de cada uno de los guardas incluyendo calidad de vida, rutinas, conocimiento a nivel estudio y de experiencia laboral, comportamientos frecuentes del guarda, nivel social, contexto de vivienda, de manera que obteniendo estos datos el líder del proceso de gestión de seguridad tendrá más información filtrada para así poner en marcha la Programación Neurolingüística y determinar para cada caso una ubicación mejor de los puestos de control y/o trabajo.

Neuro

Según el autor de la PNL Seu, es hacer las cosas de la manera en que utilizamos nuestra mente, nuestro cuerpo y nuestros sentidos para pensar y dar sentido a nuestra experiencia.⁵ Complementando lo anterior es la manera como los hábitos consientes e inconsciente son mecanizado o maniobrados por el cerebro, no es más que eje central del pensamiento emitido a través de actos buenos o malos.

Ahora bien, se argumenta un poco lo anterior en donde la autora hace una aclaratoria en algunos movimientos y gestos que a simple vista son determinante en algunas sociedad del mundo... muchas⁶ personas se han encontrado con teorías tradicionales acerca del lenguaje corporal donde, por ejemplo, rascar su nariz significa que está mintiendo y cruzar los brazos significa que está a la defensiva. Al llegar aquí se pueden evidenciar algunos patrones de pensamiento en el comportamiento de los humanos y no solo eso de su contexto el cual le permite identificar esos gestos para determinar factores de actuación.

⁴ Ibid.

⁵ Ibid.

⁶ Ibid.

Nuestros pensamientos se filtran en cada cosa que hacemos, con frecuencia de manera que están fuera de nuestra conciencia consciente. Estos pensamientos envían señales al mundo sobre lo queremos, lo que creemos y quienes somos, y el mundo responde a esas señales. Por consiguiente la clave para influenciar las respuestas es cambiar las señales internas, la PNL nos ofrece la oportunidad de manejar estas representaciones y señales internas.⁷

Lingüística

La lingüística es la emisión de palabras coordinadas, filtradas y expresas a través del lengua de la comunicación para generar ya sea confianza o en el caso de los líder cautivar marcados es decir como lo expresa la autora en su libro PNL, comunicación enriquecida, preguntas con precisión, metáforas, lenguaje hipnótico y metamensajes⁸ estos últimos son mensajes cifrados en la comunicación que solo se pueden captar con gestos corporales o comunicación establecida o enriquecida como ocurre en la vigilancia privada y en el sector de la seguridad.

En la programación Neurolingüística la comunicación es una estrategia importante para la transmisión de órdenes o entendimiento de la misma, es decir, que para la comunicación directa de los guardas de seguridad debe ser precisa y concisa, ahora bien se expondrá la comunicación.

La comunicación

Los seres humanos son “sociales”, en el sentido de que se pasa la mayor parte de la vida con otras personas. Por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.⁹

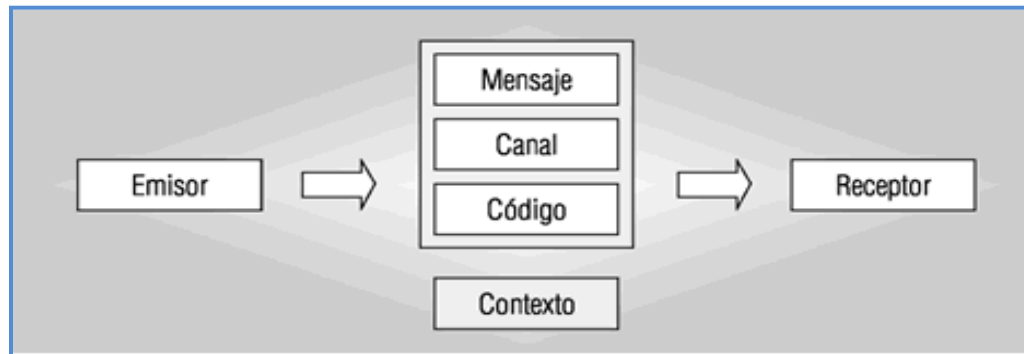
El líder del proceso de gestión de la seguridad deberá tener definida una comunicación eficaz para que al momento de emanar información, ordenes o consignas al personal operativo esta se realice de una manera eficiente, teniendo como principal mecanismo la comunicación, dando sentido a la conjugación de palabras idóneas en momentos exactos encaminadas a un objetivo del proceso de seguridad.

⁷Ibid.

⁸Ibid.

⁹ MARCUELLO GARCÍA, Ángel A. La comunicación [en línea].Bogotá D.C. Psicología-online: 2010 [consultado19 de marzo de 2010]. Disponible en internet: <http://www.psicologia-online.com/monografias/5/index.shtml>

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.¹⁰



Grafica 1. Proceso de la comunicación Efectiva¹¹

- Emisor: La persona (o personas) que emite un mensaje.
- Receptor: La persona (o personas) que recibe el mensaje.
- Mensaje: Contenido de la información que se envía.
- Canal: Medio por el que se envía el mensaje.
- Código: Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.
- Contexto: Situación en la que se produce la comunicación.¹²

La comunicación eficaz entre dos personas se produce cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor.¹³

Tipos de comunicación

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal:

- La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz).
- La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual,

¹⁰ Ibíd.

¹¹ Ibíd.

¹² Ibíd.

¹³ Ibíd.

los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.¹⁴

Comunicación verbal

- Palabras (lo que decimos)
- Tono de nuestra voz

Comunicación no verbal

- Contacto visual
- Gestos faciales (expresión de la cara)
- Movimientos de brazos y manos
- Postura y distancia corporal¹⁵

Con lo anterior la comunicación es una estrategia de primer nivel para la práctica de la Programación Neurolingüística ya que permite emitir y hacer entender los mensajes claros para el ejercicio de las funciones al guarda de seguridad, esta comunicación es importante para determinar la emisión de mensajes más efectivos.

Patrones de pensamientos, comportamientos y lenguajes

En esencia, la PNL, es el estudio de los patrones de pensamientos, comportamientos y lenguajes, de manera que podamos construir una serie de estrategias que funcionen para nosotros, para la toma de decisiones, la construcción de relaciones, el inicio de un negocio, entrenar a un grupo de personas, inspirar y motivar a otras personas.¹⁶

Para entender un poco más la PNL se determinan ciertos vocablos y desglose de conceptos que ayudarán a entender mejor:

Visuales: usted piensa en imágenes. Representa ideas, recuerdos e imágenes mentales, por ejemplo: la imagen de una taza de café.¹⁷

En este patrón dese entendido por las personas que miran con frecuencia y toda información entra por los ojos, al momento de ser visual ellos dibujan los espacios mentales de objetos, adicional a que son personas que hablan rápido y miran siempre a los ojos de su receptor.

¹⁴ Ibíd.

¹⁵ Ibíd.

¹⁶ KNIGHT, Op.cit. p. 21.

¹⁷ Ibíd., p.39.

Auditiva: Usted piensa en sonidos. Por ejemplo, el sonido de la máquina de preparar café.¹⁸

La persona con este canal tiende a conversar con frecuencia con las personas utilizando un tono de voz agradable, este por lo general no mira a los ojos.

Cenestésica: Usted representa los pensamientos como sensaciones, bien serán emociones internas o el pensamiento de un contacto físico. En esta categoría de sensaciones incluiremos el gusto y el olfato. Por ejemplo, el gusto por el café o el aroma.¹⁹

Las personas que prevalecen en el canal cenestésica le dan un grado de importancia a sus sentimientos, gustos y sensaciones, por lo general determinan su grado afectivo y emocionales al momento de su toma de decisiones

Filtros de pensamiento

A continuación se relacionan los filtros de pensamientos que permitirán identificar al Guarda de seguridad en momentos de aptitud en el servicio:

Relacionarse: Cuando dos personas en una conversación utilizan los mismos filtros por lo general, existe un alto nivel de sintonía. Si los filtros que usted emplea son diferentes a aquellos utilizados por su compañero, entonces podrá experimentar discordia y frustración.²⁰

En este momento en el que el emisor trata de buscar una posición de respeto hacia la comunicación y busca estrategia de entendimiento que permita la claridad del mensaje, aun cuando esté en desacuerdo éste mantendrá el interés de la conversación.

Flexibilidad: No siempre sabemos con anticipación que va a funcionar, pero al tener conciencia de qué está funcionando y que no, tenemos de donde elegir...²¹

Complementando lo anterior, es necesario buscar la flexibilidad tanto en conceptos como en metodología que se deberían aplicar en el trabajo de la seguridad, aun cuando tengamos conceptos ambiguos o actualizados permite al emisor y receptor evolucionar y elegir para su conveniencia el conocimiento.

Asociado/Disociados: La habilidad para asociar o disociar es una habilidad fundamental de la PNL. Para experimentar las emociones y sensaciones de una

¹⁸ Ibid., p.39.

¹⁹ Ibid., p.39.

²⁰ Ibid., p 62

²¹ Ibid., p 63

situación completa necesita estar asociado. Para apartarse de la emociones de una situación desagradable o traumática necesitas estar disociados.²²

En el guarda de seguridad es importante determinar este filtro durante su jornada laboral ya que permite como gerentes del proceso de gestión de la seguridad identificar sus patrones de pensamiento y así mismo la reacción al cambio en el momento de recibir una orden, la disposición para la misma y su aplicación en las consignas.

Manejo del estrés: Se puede decir que las responsabilidades y el propio lugar de trabajo son factores típicos que originan el estrés de la persona. Es muy común que aquellos empresarios que viven en una constante presión laboral y trabajan hasta altas horas de la noche, traten de aliviar ese estado de fatiga tomando varias dosis de cafeína al día. Sin embargo, eso tampoco es sano.²³

En comparación con el personal operativo de seguridad su concentración en el trabajo es baja ya que su situación psicológica incide en la prestación del servicio y su dispersión frecuente en el trabajo, trae como consecuencia un mal servicio. Los factores que inhabilitan al guarda a prestar un buen servicio son económico, relación de pareja y estado emocional con sus hijos.

Retroalimentación: Si su empresa depende de darles apoyo a otros para tomar decisiones, usted necesita saber cómo asociarse y como ayudar a los otros a hacer lo mismo²⁴

La retroalimentación es fundamental en el equipo operativo de seguridad a diario, recordando consignas, nuevas políticas, nuevos procedimientos y cambios que a futuro podrían intervenir en el ejercicio de sus funciones e incluso la capacitación deberá ser continua.

Acercarse/Alejarse: Su habilidad para pensar en lo que realmente quiere, se conoce como acercarse al pensamiento. Su habilidad para pensar en lo que no quiere se denomina alejarse del pensamiento.²⁵

Este filtro se podrá identificar en el guarda en su movimientos corporales cuando algo necesita y su ansiedad de conseguirlo se manifiesta continuamente con permisos, asistencia en lo familiar y su bajo rendimiento cuando por motivos del proceso no se autoriza.

²² Ibid., p 64

²³ DEGERENCIA.com. El manejo del estrés [en línea]. Bogotá D.C. 2010 [consultado 20 de abril de 2010]. Disponible en internet: <http://www.degerencia.com/area.php?areaid=10199>

²⁴ KNIGHT, Op.cit., p. 65.

²⁵ Ibid., p 66

De acuerdo con lo anterior, a continuación se expondrá el ejercicio realizado para dar cumplimiento al objetivo del trabajo.

Actividades para la puesta en marcha del ensayo en la práctica de la seguridad

- Se realizan talleres con el personal operativo de seguridad con el fin de identificar los patrones de pensamientos que poseen.

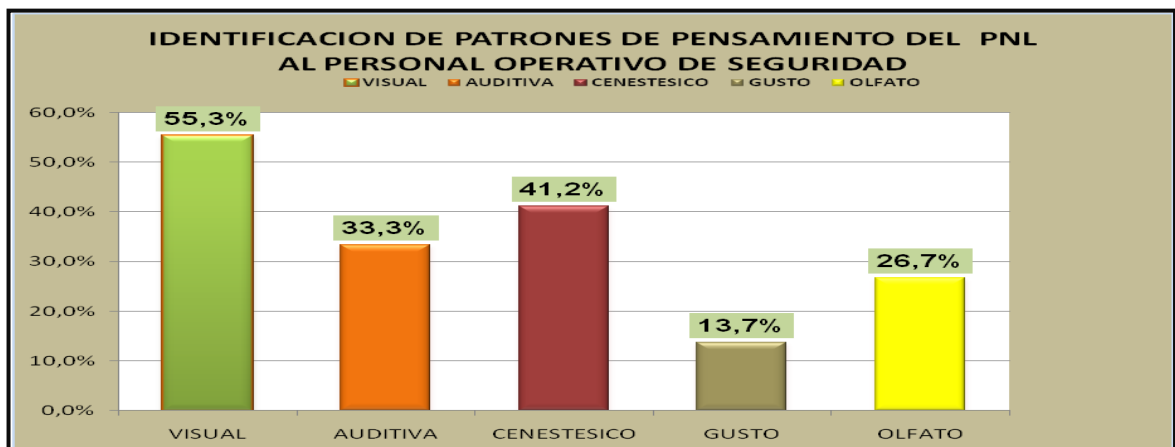
Una vez realizada las actividades e identificación, se desarrollará una estrategia de mejorar en cada uno de ellos en la comunicación, y sus patrones de pensamiento ubicándolos en un sitio de trabajo donde mejor realicen sus funciones.

- Características de comportamientos.
- Las características más relevantes en el grupo.
- Las características más importantes en el contexto laboral de seguridad.
- Tabla estadística en diferenciación de patrones por el equipo operativo de seguridad.
- Análisis de competencias al cargo de guarda de seguridad
- Tabla de distribución de puestos de control
- Recomendaciones

A continuación, se realiza un taller de patrones de pensamientos con 17 participantes de una organización del sector salud que labora y cumple funciones de seguridad de instalaciones en Colombia.

Se entrega a los participantes el siguiente cuestionario con el fin de identificar el patrón de pensamiento más desarrollado en cada uno de ellos y evaluar a nivel de grupo dichos compartimientos:

El resultado de la grafica que a continuación se observa fue tabulada de acuerdo a las respuestas dada por los participantes



Gráfica 3. Resultados del taller o ejercicio realizado a 17 participantes que ejercen la seguridad en una organización del sector Salud en Colombia.

Análisis de resultados Gráfica 3

En la grafica tres (3) se observa como el equipo de trabajo en el personal operativo de seguridad de esta organización sus patrones de pensamientos más relevante es el visual con un promedio general acumulado es de 55.3% con respecto al total de preguntas acertadas para este patrón.

Para este caso determina un porcentaje significativo en el patrón de comportamiento en lo visual dando como recomendación capacitaciones constantes al personal con imágenes, talleres y capacitación en temas propios de seguridad esto permite la retroalimentación en el departamento de seguridad o empresa de vigilancia.

La programación Neurolingüística determina un grado de evaluación en los resultados del cuestionario y da como herramienta el concepto en el que el área de Talento humano de las organizaciones deberá especificar una meta exacta para comparar con exactitud si cumplen o no con los estándares de selección que estipule de la organización

En cuanto a la detección de sus patrones de comportamiento no sean tan relevantes no significa que sean importantes, lo que se trata es de determinar en el proceso de gestión de seguridad el incremento de esa “fortaleza” y los patrones de comportamiento poco destacados se debe iniciar una incentivación a nivel psicomotriz para su respectivo desarrollo. Esto sin lugar a duda arrojará resultados positivos en la gestión del área de seguridad.

Se continuará la exploración de un porcentaje significativo en lo cenestésico de 41.2% con respecto a las respuesta dadas por el personal operativo de seguridad. Aunque en la PNL no determinar un factor bueno o malo, asegura que debido a condiciones de contexto, familiar, laboral y social las personas y en especial al tema el personal operativo de seguridad está expuesto a cambios de comportamiento a nivel de sentimientos y lo expresan con mucha facilidad durante las horas laborales.

La estrategia es incentivar al equipo en general a nivel económico y de calidad de vida para que no presente con frecuencia este comportamiento y su concentración sea más optima al momento de poner en marcha las políticas y procedimiento de seguridad en una organización.

Para este ensayo se puede argumentar en la necesidad de determinar a un equipo de seguridad en patrones de comportamientos más relevantes como visual,

auditivo y en un grado bajo de lo cenestésico este último por la calidez humana y el sentir al momento de ofrecer sus servicios.

Se acude a este ejemplo con el fin de determinar algunas competencias propias del cargo de guarda de seguridad.

Competencias de un guarda de seguridad

En la continuidad del proceso de identificación de patrones de comportamientos de los guardas de seguridad es viable la creación estándar de un perfil encaminado a identificar las competencias mas relevantes del cargo, para esto a continuación se determinan

Competencias más relevantes en el perfil de un guarda de seguridad

Perspiciacia: Capacidad para entender las cosas con claridad y rapidez, agudeza de la vista.²⁶

Trabajo en equipo: Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida". Katzenbach y K. Smith. "Un equipo es un conjunto de personas que realiza una tarea para alcanzar resultados". Fainstein Héctor.²⁷

Verificación: Acción o procedimiento para comprobar si un enunciado acerca de una cosa o realidad es verdadero o falso. La verificación supone confrontar con los hechos la verdad de una hipótesis, una proposición o un argumento.

La verificación puede hacerse de modos diferentes. Por un lado, la verificación empírica consiste en demostrar la validez de determinadas hipótesis confrontando con la experiencia las deducciones que pueden derivarse de esa hipótesis. También es posible realizar una verificación formal, analizando la estructura formal de un argumento.²⁸

Sentido de urgencia: Las personas que hacen que este mundo se mueva tienen en común esta misma sensación de urgencia, quienes poseen un sentido de la importancia de iniciar el trabajo de inmediato. Una de las artes más finas en la administración es la habilidad para comunicar este sentido de urgencia a la gente

²⁶ WORDREFERENCE. Perspicacia [en línea]. Bogotá. D.C. wordreference.com. 2010 [consultado 25 de abril de 2010]. Disponible en internet: <http://www.wordreference.com/definicion/perspiciacia>

²⁷ WIKILEARNING. Trabajo en equipo [en línea]. Bogotá. D.C. wikilearning.com. 2010 [consultado 25 de abril de 2010]. Disponible: http://www.wikilearning.com/cursos/gratis/trabajo_en_equipo-definicion_de_trabajo_en_equipo/16302-3

²⁸ DICCIONARIO BABYLON. Verificación [en línea]. Bogotá. D.C. diccionario.babylon.com.2010 [consultado 25 de abril de 2010]. Disponible en internet: <http://diccionario.babylon.com/verificación/>

que trabaja para nosotros. Sin más rodeos y sin mostrar ningún desagrado por ello, Usted debe comunicar este sentido de urgencia.

El mejor método es mostrar un interés personal hacia nuestros colaboradores, tanto en sus proyectos como en su propia persona, revisar el progreso de su trabajo, y estar siempre dispuesto a ayudar de la forma en que nos sea posible.²⁹

Comunicación eficaz: La Comunicación es la transmisión o puesta en marcha común de un mensaje. En el proceso entrarían en juego dos actores básicos, el emisor y el receptor. El emisor emite o difunde un mensaje a través de un canal que es recibido por el receptor, quien lo interpreta, analiza y saca sus propias conclusiones, teniendo la posibilidad de responder. Es decir, el mensaje se “alimenta” con las aportaciones del receptor, y ahí es donde está la verdadera esencia del proceso de la Comunicación, en la RETROALIMENTACIÓN o, como dicen los anglosajones, *feedback*.³⁰

En consecuencia al tema de las competencias del guarda de seguridad la identificación y aplicación de la PNL permite a los gerentes de seguridad hacer una clara distribución de competencia con respeto a los patrones de pensamiento.

Distribución de competencias del perfil del guarda de seguridad en los patrones de pensamiento en la Programación Neurolingüística.

Nro.	Visual	Auditiva	Cenestésico	Gusto	Olfato
1	Perspicacia	Comunicación eficaz	Comunicación eficaz	No Aplica	Verificación
2	Trabajo en equipo	Trabajo en equipo			
3	Verificación	Sentido de urgencia			
4	Sentido de urgencia				

Gráfica 4. Distribución de competencias del perfil del guarda de seguridad en los patrones de comportamiento del PNL.

Con las indicación anteriores el gerente del proceso de gestión de seguridad deberá tener claridad en la distribución de los puestos de control y sus consignas para iniciar la búsqueda en la relación con los patrones de comportamiento, para

²⁹ MENDOZA, Jorge A. Sentido de urgencia [en línea]. Bogotá D.C. Soluciones IT: 2010 [consultado 25 de abril de 2010]. Disponible en internet: <http://www.informaticamilenium.com.mx/paginas/mn/articulo38.htm>

³⁰ FORMASELECT, Grupo empresarial. Comunicación eficaz [en línea]. Bogotá. D.C. Extractos del Manual "La Comunicación Interna de la empresa. 2010 [consultado 25 de abril de 2010]. disponible en internet: <http://www.formaselect.com/Temas/Comunicacion-interna-en-la-empresa.htm>

este ensayo se determina cada patrón de comportamiento una función o puesto de control en el proceso de gestión de seguridad de acuerdo a la necesidad de la empresa.

Visual	Auditiva	Cenestésico	Olfato
Central de monitoreo (cámaras)	Central de operaciones	Atención al cliente	Central de operaciones
Islas (tienda) grandes superficies	Atención al cliente	Presentación Personal	Planta de producción
Planta de producción	Planta de producción	Calidez en la atención	
Seguimiento e investigación	Recepción de una organización		Seguimiento e investigación
Seguridad industrial	Seguridad industrial		Seguridad industrial
Implementación de políticas y procedimientos	Implementación de políticas y procedimientos		Ingreso y salida de cliente interno y externo
Ingreso y salida de cliente interno y externo	Ingreso y salida de cliente interno y externo		

Gráfica 5. Asignación de puestos de control y/o funciones de acuerdo a los patrones de pensamiento en la PNL

Para esta asignación de funciones o puestos de control de seguridad en la PNL va de acuerdo a las detecciones o falencia observada por parte del gerente de seguridad en un análisis de riesgo y con las herramienta con que cuenta la organización, ya que se debe realizar un análisis detallado en el proceso de selección y creación de las políticas y procedimientos de la empresa. La grafica 5 Asignación de puestos de control y/o funciones de acuerdo al PNL es una sugerencia, como base para iniciar dicha distribución.

Recomendaciones en el proceso de identificación de patrones de pensamientos

- Para iniciar el proceso de identificación de los patrones de comportamiento en el personal de área de seguridad se deberá analizar si dentro del proceso de Talento Humano existe un perfil del guarda de seguridad ajustado a las necesidades de la organización y así mismo iniciar con el taller que lo conllevara a determinar patrones mas relevantes en el grupo de seguridad.
- Realizar un análisis de riesgo a nivel de infraestructura.
- Evaluar o concretas las consignas claras, precisas y concisas, con el fin de tener un punto de partida en la aptitud y actitud del guarda de seguridad durante su jornada laboral.

- Crear un canal de comunicación efectivo para que las funciones que se le emanen sean cumplidas a cabalidad para la mejora del proceso.
- Retroalimentar con frecuencia al personal de seguridad en temas de seguridad y de psicología con acompañamiento de talento humano.
- Incentivar y motivar al personal operativo de seguridad.
- Analizar y distribuir adecuadamente los puestos de control.
- Evaluar y dar solución a inconsistencias presentadas por el personal de seguridad a nivel de comportamiento y filtros de pensamiento, con el fin de aportar más energía y sinergia al equipo de seguridad.
- Diseñar un modo específico de escritura y transmisión escrita del mensaje.

CONCLUSIONES

La Programación neurolingüística va mas allá de la identificación de patrones de comportamiento en los seres humanos, es la esencia de los comportamientos, actitudes o expresiones corporales del ser humano, que permiten una comunicación no verbal pero que es contundente al momento de ser emitida en alguna situación tanto laboral como personal, cómo gerente de seguridad se debe actuar de una manera positiva y una disciplina al momento de tomar decisiones. La PNL ayuda sin lugar a duda a permanecer en constante adaptación a los cambios tanto en la vida como en el contexto en donde ejecute sus labores diarias.

El tema de la seguridad en su máxima expresión es esencial en vida de los seres humanos ya que permite dar sensación de tranquilidad y protección en una organización o en el diario vivir, para arrojar este buen resultado es necesario tener personas idóneas al cargo, porque la vida de las personas no es un juego y por lo tanto contratar un personal altamente calificado con estándares proporcionados por el ente regulador y el área de talento humano de la empresa.

El ejercicio de identificar los patrones de comportamientos en los guardas no es más que una metodología que permite al menos tomar punto de referencia de las personas que a diario protegen las vida y bienes que involucra una empresa. Además de la argumentación en la PNL es demostrable y eso permite que sea mas práctico al momento de ponerlo en marcha, por lo tanto se sugiere a los grandes gerente de todas área y en especial el gerente de seguridad a iniciar una línea de documentación sobre la programación neurolingüística y plantear una estrategia que ayuden a estimular en el personal subalterno la disposición de aprendizaje en la PNL.

Se considera que esto es el inicio o la base fundamental de dicha estimulación a los gerentes de seguridad que pasan por alto los compartimientos de los subalternos y dejan a la expectativa solo el modus de operar en sus funciones, seria mas practico y proactivo si como gerente del proceso de gestión de seguridad se diera la oportunidad de acercamiento con cada uno de los guardas

para poder escuchar sus pensamientos, actuación y patrones de comportamiento, con el fin de brindar un apoyo total en su formación personal y laboral.

BIBLIOGRAFÍA

DEGERENCIA.com. El manejo del estrés [en línea].Bogotá D.C.2010 [consultado 20 de abril de 2010]. Disponible en internet: <http://www.degerencia.com/area.php?areaid=10199>

DICCIONARIO BABYLON. Verificación [en línea]. Bogotá. D.C. diccionario.babylon.com.2010 [consultado 25 de abril de 2010]. Disponible en internet: <http://diccionario.babylon.com/verificación/>

FORMASELECT, Grupo empresarial. Comunicación eficaz [en línea]. Bogotá. D.C. Extractos del Manual "La Comunicación Interna de la empresa. 2010 [consultado 25 de abril de 2010].disponible en internet: <http://www.formaselect.com/Temas/Comunicacion-interna-en-la-empresa.htm>

KNIGHT, Sue. Programación Neurolingüística: ¿Qué es la PNL? Segunda Edición. Bogotá: Panamericana formas e impresiones S.A., 2009.pag 19.

MARCUELLO GARCÍA, Ángel A. La comunicación [en línea].Bogotá D.C. Psicología-online: 2010 [consultado 19 de marzo de 2010]. Disponible en internet: <http://www.psicologia-online.com/monografias/5/index.shtml>

MENDOZA, Jorge A. Sentido de urgencia [en línea].Bogotá D.C. Soluciones IT: 2010 [consultado 25 de abril de 2010]. Disponible en internet: <http://www.informaticamilenium.com.mx/paginas/mn/articulo38.htm>

WORDREFERENCE. Perspicacia [en línea]. Bogotá. D.C. wordreference.com. 2010 [consultado 25 de abril de 2010]. Disponible en internet: <http://www.wordreference.com/definicion/perspicacia>

WIKILEARNING. Trabajo en equipo [en línea]. Bogotá. D.C. wikilearning.com. 2010 [consultado 25 de abril de 2010]. Disponible: http://www.wikilearning.com/curso_gratis/trabajo_en_equipo-definicion_de_trabajo_en_equipo/16302-3

Anexos

Anexo A: Cuestionario: identifique sus patrones de pensamiento preferidos

Anexo B: Análisis de los patrones de pensamiento

Anexo A: CUESTIONARIO: IDENTIFIQUE SUS PATRONES DE PENSAMIENTO PREFERIDO

El objetivo de este cuestionario es ayudarlo a identificar cualquier preferencia que tenga en su patrón de pensamiento. De ninguna manera es un análisis definitivo, simplemente es un ejercicio para aumentar su conciencia sobre la manera como piensa.³¹

En cualquier pregunta puede marcar tantas sensaciones como sean ciertas para usted. Por ejemplo, podría marcar una sensación para una pregunta y cinco para otra. Trabaje sobre cada pregunta y sea consciente de lo que pasa por su mente en el momento en que lo ve. Luego marque las sensaciones relevantes. Haga una pregunta a la vez y contéstela todas inmediatamente.

1. Gasolina

- a. Una imagen cualquiera. Un carro, una estación de gasolina
- b. Un sonido. El sonido de la gasolina vertiéndose dentro del tanque. El sonido de una explosión.
- c. Un tacto. La sensación del surtidor
- d. Un olor. El olor de la gasolina.
- e. Un sabor. El de la gasolina (si lo conoce)³²

2. Su mejor amigo o amiga

- a. Un sonido. El sonido de su voz.
- b. Una emoción. Sus sentimiento hacia él o ella.
- c. Un olor. El aroma de su perfume.
- d. Un sabor. El de un alimento que comieron juntos.
- e. Una imagen. Como es un lugar que hayan ido juntos.³³

3. La manera como mas le gustaría pasar el tiempo

- a. Los sonidos asociados haciendo esto. El sonido de las voces de las personas o los sonidos del medio ambiente.
- b. Un sabor. El sabor de su comida favorita.
- c. Un olor. El aroma de su entorno.

³¹ KNIGHT, Op.cit., p. 53

³² Ibid.

³³ Ibid. Pág. 54

- d. Una imagen. ¿Dónde podría estar o con quien podría estar?
- e. Un tacto o una emoción. ¿Cómo se siente cuando piensa que está pasando el tiempo de esta manera? La sensación de sus músculos trabajando en sus cuerpo?³⁴

4. ¿Qué hizo ayer?

- a. Un sabor. Cualquiera. ¿Qué comió?.
- b. Una imagen o fotografía. La escena donde estuvo.
- c. Un sonido. Una conversación.
- d. Un tacto, sensación o emoción.
- e. Un olor. El de su entorno.³⁵

5. Un momento que no disfruto mucho.

- a. Un olor. Algo desagradable.
- b. Un sonido. ¿que escucho o que estaba diciendo para sí?
- c. Un sabor. Una comida desagradable.
- d. Una imagen la sensación de algo una emoción, como se sintió en ese momento.
- e. ¿Qué estaba haciendo.³⁶

6. Su restaurante favorito.

- a. Un tacto o emoción. ¿Cómo se siente estando allí?
- b. Lo que ve. Las personas con las que esta, sus alrededores.
- c. Lo que escucha. La conversación, la música.
- d. Un sabor. La comida.
- e. Un olor. El aroma proveniente de la cocina.³⁷

7. Algo de su niñez.

- a. Un olor. Un aroma, un perfume.
- b. Un tacto o emoción.
- c. Una imagen.
- d. Sonidos o voces.
- e. Un sabor.

8. Su trabajo.

³⁴ Ibíd.

³⁵ Ibíd.

³⁶ Ibíd.

³⁷ Ibíd., Pag.55

- a. Un sonido. Equipos o voces.
- b. Una imagen. La imagen de lo que hace.
- c. Un olor. El de sus alrededores.
- d. Un tacto o emoción. La textura de lo que puede sentir o como se siente con respecto a su trabajo.
- e. Un sabor.³⁸

9. ¿Dónde podría estar mañana?.

- a. Una imagen o una fotografía.
- b. Una emoción o un tacto.
- c. Un sabor
- d. Un olor o una aroma.
- e. Un sonido.³⁹

10. La atención a un cliente de la organización.

- a. Una imagen o una fotografía.
- b. Un sabor.
- c. Un sonido o una conversación interna.
- d. Una emoción asociada a un tacto.
- e. Un olor o una aroma del cliente.

11. Una consigna general o específica.

- a. Una emoción. Una sensación de satisfacción o un tacto.
- b. Un sabor.
- c. Un olor
- d. Un sonido
- e. Una imagen.

12. Su situación emocional (familiar) en estos momentos.

- a. Un sonido
- b. Una imagen desagradable.
- c. Una emoción. Una sensación de diversión.
- d. Un sabor.
- e. Un olor

13. El objetivo que tiene para aportar en el futuro a la organización.

- a. ¿Qué está viendo?

³⁸ Ibíd.

³⁹ Ibíd.

- b. ¿Qué está escuchando?
- c. ¿Qué está sintiendo?
- d. ¿Qué puede saborear?
- e. ¿Qué puede oler?

14. ¿Si tiene una dificultad en el ejercicio de sus funciones en seguridad como lo determina?

- a. Su imagen de lo que va sucediendo
- b. Sus emociones a lo que espera
- c. Una aroma.
- d. Un sabor.
- e. ¿Cómo se siente?

15. ¿Cómo se siente en estos momentos con la organización?

- a. ¿Qué puede oler?
- b. ¿Qué puede ver?
- c. ¿Qué está escuchando?
- d. ¿Qué puede saborear?
- e. ¿Qué está sintiendo?

Anexo B: ANALISIS DE LOS PATRONES DE PENAMIENTO

Encierre en un círculo las letras que marco para cada respuesta y totalice el número de marcación en cada columna⁴⁰

Pregunta	Visual	Auditiva	Cenestésico	Gusto	Olfato
1	a	b	c	e	d
2	e	a	b	d	c
3	d	a	e	b	c
4	b	c	d	a	e
5	d	b	e	c	a
6	b	c	a	d	e
7	c	d	b	e	a
8	b	a	d	e	c
9	a	e	b	c	d
10	a	c	d	b	e
11	e	d	a	b	c
12	b	a	c	d	e
13	a	b	c	d	e
14	a	e	b	d	c
15	b	c	e	d	a

Grafica 2. Tabla para el análisis de los patrones de pensamiento.⁴¹

Cuanto más alto sea el resultado, mas alta será la preferencia⁴², de manera que sería la base para la distribución de los puestos de control analizando su entorno y entrega de consignas.

Se realiza taller de socialización e incentivación de la comunicación eficaz, luego se procede a realizar el cuestionario anteriormente descrito a cada participante.

⁴⁰ Ibid., Pag.57

⁴¹ Ibid.

⁴² Ibid.